



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

LOTE III: CALIDAD TURISTICA Y ATENCIÓN AL TURISTA

Para la información y el envío de las solicitudes de los cursos que se relacionan a continuación, se dirigirán a la siguiente empresa:

[EXCELLENCE INNOVA CONSULTORÍA Y FORMACIÓN, S.L.](#)

[C/ Campo de Gomara, nº 4 - Bajo](#)

[47008 – VALLADOLID](#)

[Teléfono: 983 390 716](#)

[Fax: 983 519 631](#)

[Correo electrónico: info@excellence-innova.com](mailto:info@excellence-innova.com)

- **Criterios específicos de desarrollo de este lote:**

Aulas: El aula donde se celebren estos cursos, ha de tener suficiente amplitud para permitir al grupo realizar las tareas prácticas, así como disponer de los medios y materiales necesarios y suficientes para permitir trabajar a todos los alumnos al mismo tiempo.

Régimen: Internado – habitación compartida.

- **Cursos que componen el lote:**

1. **CALIDAD Y GESTIÓN EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.**

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de alojamientos hoteleros y de turismo rural de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Lugar y fecha: Soria – 25, 26 y 27 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

Módulo I: Calidad y turismo.

Módulo II: Calidad y Gestión de calidad en los servicios.

Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en alojamientos turísticos.

Módulo IV: Marcas de calidad en alojamientos de turismo.

Módulo V: Control y evaluación de la calidad.

Módulo VI: Ejercicio práctico.

2. **CALIDAD Y GESTIÓN EN OFICINAS DE TURISMO, MUSEOS Y CASAS DEL PARQUE**

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Todos los profesionales del sector turístico, tanto titulares como trabajadores, que desarrollen su actividad en oficinas de turismo, guías turísticos, empresas de turismo activo, museos, centros de interpretación, espacios naturales, empresas no reglamentadas, etc. Promotores y emprendedores con proyectos turísticos, los técnicos de asociaciones sectoriales, técnicos de grupos de acción local y gestores de destinos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Segovia – 16, 17 y 18 de octubre de 2018.

Contenido del curso:

Módulo I: Calidad y turismo.

Módulo II: Calidad y Gestión de calidad en los servicios.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en las oficinas de turismo, museos y casas del parque.

Módulo IV: Marcas de calidad en las oficinas de turismo, museos y casas del parque.

Módulo V: Control y evaluación de la calidad.

Módulo VI: Ejercicio práctico.

3. PROGRAMA DE CALIDAD ESPECÍFICO PARA PERSONAL EN CONTACTO CON EL PÚBLICO.

Objetivos:

- Conocer mejor a los turistas del destino en el que se trabaja para que sea más fácil comunicarse con ellos y entender sus necesidades, quienes son los turistas y que buscan. Tipos de clientes y su comportamiento.
- Aprender a reconocer y potenciar algunos elementos clave que influyen en la satisfacción del cliente. Fórmulas para acoger amablemente, como convertir las quejas en oportunidades
- Aprender las bases de comunicación efectiva para obtener seguridad frente al cliente.

Destinatarios: Emprendedores y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León. Propietarios de establecimientos que estén en contacto directo con el cliente

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: León – 6, 7 y 8 de noviembre de 2018

Contenido del curso:

Módulo 1. Introducción a la calidad de servicio y a la atención del cliente.

Módulo 2. El profesional de la atención al cliente.

Módulo 3. Tipología de clientes.

Módulo 4. Quejas y reclamaciones.

Módulo 5. Técnicas de autocontrol

Módulo 6. Técnicas de comunicación.

Módulo 7. Metodología de actuación. Diseño de plan de acción. Caso práctico.

Módulo 8. Evaluación de la atención al cliente.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

4. REVENUE MANAGEMENT: CÓMO OPTIMIZAR LOS INGRESOS DEL ALOJAMIENTO

Objetivos:

- Conceptos básicos de Revenue Management, qué aporta y qué abarca. Crear, desarrollar y evaluar una estrategia de RM.
- Los 5 pasos del Revenue Management: Análisis; Causas; Estrategia; Implementación y Evaluación y Seguimiento.
- Las OTAs, web, channel manager y herramientas útiles.
- Caso práctico.

Destinatarios: Profesionales del sector turístico, tanto titulares como trabajadores o emprendedores que desarrollen su actividad en las diferentes modalidades de alojamientos hoteleros o rurales (jefes de recepción y/o reservas, directores de hotel y propietarios) y otros profesionales que deseen formarse en este ámbito.

Duración: 16 horas (2 días)

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Ávila – 4 y 5 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

1. CONCEPTOS BÁSICOS:

- 1.1. Definición: Revenue Management.
- 1.2. Los 5 pasos del Revenue Management.
 - 1.2.1. Análisis de datos.
 - 1.2.2. Causas.
 - 1.2.3. Estrategia.
 - 1.2.4. Implementación y Evaluación.
 - 1.2.5. Seguimiento.

2. OTA's WEB Y CHANNEL MANNAGER.

- 2.1. Qué es una OTA (Online Travel Agencies) y cómo funciona.
- 2.2. Página WEB.
- 2.3. CHANNEL MANNAGER.

CASOS PRÁCTICOS.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

5. CREACIÓN DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.

Objetivos:

- Conocer las nuevas tendencias de mercado.
- Introducción al marketing turístico.
- Exposición de los recursos turísticos y posibilidades de creación de experiencias turísticas en Castilla y León.
- Exposición sobre casos prácticos que funcionan, trabajo en grupo creación de diferentes experiencias turísticas.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Palencia – 20, 21 y 22 de noviembre de 2018.

Contenido del curso:

1. Conozco el marco de referencia externo.
2. Conozco el marco de referencia interno.
3. Conozco mapas y diseño coordenadas de creación.
4. Integro, transformo y proyecto.
5. Experimento y materializo.
6. Evalúo, comparto y celebro.

6. POSICIONAMIENTO COMERCIAL EN MERCADOS INTERNACIONALES

Objetivos:

- Dotar a los participantes de herramientas necesarias para el posicionamiento de sus productos en los mercados internacionales.
- Adquirir el conocimiento de las herramientas de promoción y comercialización en mercados internacionales.
- Fundamentos del marketing y de la comercialización orientados al cliente internacional.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Segovia – 11 y 12 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

1. LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.

1.1. ¿Qué es un MDO?

1.2. Definición de investigación de mercados.

1.3. Bloques comerciales y proteccionismo económico.

2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Y DE MERCADOS.

2.1. ¿Por qué hacer estudios de mercado? Planteamiento de la necesidad de la investigación.

2.2. Del macro entorno al micro entorno: Segmentación de mercados.

2.3. Benchmarking. El precio final de venta al consumidor.

2.4. Preselección de mercados.

2.5. Formas de acceso a mercados: Directas, indirectas y concertadas.

2.6. Elementos básicos de la investigación.

3. LAS FUENTES DE INFORMACIÓN.

3.1. Fuentes de información internas: El uso de las bases de datos.

3.2. Fuentes de información externas.

7. **COCTELERÍA CREATIVA.**

Objetivos:

- Adquirir los conocimientos fundamentales sobre el funcionamiento de una barra, la atención al cliente y la gestión y motivación de un equipo.
- Conocer los principales productos relativos a la barra en profundidad; principales alcoholes (aguardientes, licores y fermentados), vino y café, desde su materia prima, zonas principales de producción, sistemas de elaboración, propiedades y derivados y servicio.
- Dominar las técnicas clásicas y modernas de la coctelería. Desarrollar habilidades creativas y sensoriales para elaborar cócteles de autor, así como sus propias elaboraciones (alcoholes, bitters, etc.)



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- Conocer y aplicar las posibilidades gastronómicas de la coctelería, tanto con el mundo dulce como salado.
- Definir y analizar los procesos de producción (planificación, aprovisionamiento, costes) en función del tipo de servicio, modelo de negocio y expectativas de los clientes (grandes eventos, shows delante del cliente, cocteles en serie...)

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Burgos – 13,14 y 15 de noviembre de 2018.

Contenido del curso:

1. El bartender y el cliente:

- El cliente.
- Sensorialidad.
- Costes aplicados a la coctelería y otras bebidas.
- Los útiles del bar y el mundo del hielo.

2. Decoraciones:

- Conocimiento de las principales frutas y verduras usadas en coctelería.
- Otras materias primas aplicadas a la decoración.
- El arte de hacer decoraciones.
- Tallado de frutas y verduras aplicados a la decoración.

3. Coctelería creativa y gastrococtelería:

- Texturas.
- Gas, aplicaciones del hielo seco y el nitrógeno líquido.
- Elaboraciones caseras: concentrados y bíter.
- Elaboraciones caseras: siropes y vermouts.
- Nuevas tecnologías aplicadas a las coctelerías.
- Creatividad.
- Mundo dulce: bombones, cristalizaciones y confituras.
- Mundo salado: snacks.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

8. TURISMO GASTRONÓMICO: SUMILLER.

Objetivos:

- Conocimiento del vino y su cultura, como elemento gastronómico; sus características y zona de procedencia.
- Conocer las funciones del sumiller.

Destinatarios: Sumilleres, maîtres, jefes de sala, ayudantes de sala y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Valladolid – 11, 12 y 13 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

1. Conocimiento del vino y su cultura, como elemento; sus características y zona de procedencia.
2. Zonas vitivinícolas de Castilla y León.
3. Variedades de uva de Castilla y León.
4. Conocer las funciones del sumiller.
5. Protocolo y servicio en el restaurante.
6. Introducción a la cata de vinos.
7. Elaboraciones de vinos.
8. Servicio y sumillería. Creación y redacción de cartas de vinos. Adquisición de vinos. Gestión y logística de bodega. Maridaje y armonía. El vino y los sentidos.
9. Trabajo práctico de cata.

9. TURISMO GASTRONÓMICO: ATENCIÓN EN SALA.

Objetivos:

- Proporcionar los conocimientos esenciales en lo que respecta al protocolo en salas.
- Conceptos básicos de calidad del servicio.
- Comunicación con el cliente en sala.
- Técnicas de satisfacción del cliente.

Destinatarios: Jefes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Zamora – 23, 24 y 25 de octubre de 2018.

Contenido del curso:

1. Servicio del restaurante

- Introducción.
- Concepto de oferta gastronómica, criterios para su elaboración.
- Platos significativos de la cocina nacional e internacional.
- La comanda: concepto, tipos, características, función y circuito.
- Procedimiento para la toma de la comanda estándar e informatizada.
- Tipos de servicio en la restauración.
- Marcado de mesa: cubiertos apropiados para cada alimento.
- Normas generales, técnicas y procesos para el servicio de alimentos y bebidas en mesa.
- Normas generales para el desbarasado de mesas.
- Servicio de guarniciones, salsas y mostazas.

2. Atención al cliente en restauración

- La atención y el servicio.
- La importancia de la apariencia personal.
- Importancia de la percepción del cliente.
- Finalidad de la calidad de servicio.
- La fidelización del cliente.
- Perfiles psicológicos de los clientes.
- Objeciones durante el proceso de atención.
- Reclamaciones y resoluciones.

3. La comunicación en restauración

- La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
- La comunicación no verbal.
- La comunicación escrita.
- La comunicación en la atención telefónica.
- Barreras de la comunicación.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

10. TURISMO GASTRONÓMICO: CORTADOR DE JAMÓN.

Objetivos:

- Obtener el máximo rendimiento del jamón, su compra y conservación de piezas.
- Aprender el corte, empezar, cortar y deshuesar.

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Salamanca – 24 y 25 de octubre de 2018.

Contenido del curso:

CONTENIDOS:

1. Localización y ubicación geográfica de las distintas Denominaciones de Origen del jamón (truncos ibérico y celta).
2. Conocimientos sobre la materia prima, así como sus características (razas, categorías comerciales, etc.).
3. Conocimiento sobre el jamón curado (anatomía, curación, problemas de aspecto, textura y sabor, presentaciones comerciales, etc.).
4. Presentación, por parte del proveedor, de la Empresa a la que representa y sus productos.

PRÁCTICA:

5. Limpieza y preparación del jamón para ser expuesto ante el consumidor final.
6. Corte y emplatado tradicional del jamón para su mayor aprovechamiento.
7. Envasado al vacío.
8. Realización de un escandallo del jamón.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

11. TURISMO GASTRONÓMICO: CATA DE CERVEZAS Y ELABORACIONES ARTESANALES.

Objetivos:

- Conocimiento de una amplia gama de cervezas (carta de cervezas).
- Conocer su composición, su utilización y el maridaje de la cerveza en la mesa con los distintos platos.
- Proporcionar conocimientos sobre elaboración de la cerveza artesanal.
- Aprender la manera de servir, valorar y degustar adecuadamente cada una de estas cervezas.

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Zamora – 21 y 22 de noviembre de 2018.

Contenido del curso:

1. Conocimiento de la gama de cervezas, características de cada tipo.
2. Conocimiento de ingredientes, utilización y maridaje.
3. Elaboración de cerveza artesanal.
 - El proceso general.
 - La limpieza y desinfección.
 - Distintos tipos de elaboración.
 - Preparación y envasado.
4. Servicio y cata de cervezas.

12. TURISMO GASTRONÓMICO: INICIACIÓN A LA CATA DE VINOS.

Objetivos:

- Conocer los distintos aspectos y variedades de los vinos, y especialmente de Castilla y León, a través de los sentidos, visual, del gusto y del olfato.
- Conocer las técnicas de cata y servicio del vino en sus diferentes variedades.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Destinatarios: Jefes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Valladolid – 17 y 18 de diciembre de 2018.

Contenido del curso:

1. La vid, en el mundo, Europa, España y Castilla y León.
2. DDOO en Castilla y León.
3. Variedades de vid.
4. Aspectos básicos de la cata de vinos.
5. Elaboración y cata de vinos blancos.
6. Elaboración y cata de vinos rosados.
7. Elaboración y cata de vinos tinto.
8. Trabajo práctico de cata.

13. TURISMO GASTRONÓMICO: CALIDAD EN RESTAURANTES.

Objetivos:

- Conocimiento de las diferentes opciones entre las que puede optar un alojamiento hotelero o rural frente a la gestión, atención al público y calidad de sus instalaciones y servicios.
- Presentación de los diferentes sistemas, manuales, normas y club específicamente turísticos.
- Exposición de la utilidad del trabajo y la gestión sobre la base de manuales de buenas prácticas y normas de calidad.

Destinatarios: Emprendedores empresarios y empleados de establecimientos de restauración y hostelería de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Burgos – 4, 5 y 6 de septiembre de 2018.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Contenido del curso:

- Módulo I: Calidad y turismo gastronómico.
- Módulo II: Calidad y Gestión de la calidad en los servicios.
- Módulo III: Sistemas de gestión de calidad en restauración.
- Módulo IV: Marcas de calidad en restaurantes.
- Módulo V: Control y evaluación de la calidad.
- Módulo VI: Ejercicio práctico.

14. ATENCIÓN AL CLIENTE DE MERCADOS INTERNACIONALES EMERGENTES.

Objetivos:

- Dotar a los participantes de conocimientos necesarios para incidir en aquellos aspectos referidos a la consecución de la calidad del servicio y a una atención cualificada para atender al turista, cada día más exigente procedente de mercados internaciones emergentes.

Destinatarios: Emprendedores, empresarios y empleados de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: León – 18 y 19 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

1. El alcance y desafío del marketing internacional.
2. La dinámica del comercio internacional.
3. Geografía e historia: las bases de la comprensión cultural.
4. Dinámica cultural en el marketing internacional.
5. Costumbres y prácticas comerciales en el marketing internacional.
6. El entorno legal y político internacional.
7. Investigación de mercados internacionales.
8. Mercados emergentes y comportamiento de mercado.
9. Regiones de mercado multinacionales y grupos de mercado.
10. Estrategias de marketing internacional.
11. Estrategias para el ingreso a mercados internacionales.
12. Exportación, gestión y logística.
13. Desarrollo de bienes de consumo para mercados internacionales.
14. Marketing de servicios turísticos.
15. El sistema de distribución internacional.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- 16. La publicidad, promoción y venta personal internacional.
- 17. Determinación de precios para los mercados internacionales.

15. RECEPCIONISTA.

Objetivos:

- Conocer las técnicas más eficaces en el departamento de recepción en establecimientos turísticos.
- Gestión de las reservas, técnicas de atención al cliente tanto telefónica como en el mostrador.

Destinatarios: Recepcionistas, ayudantes de recepción, diplomados en turismo y estudiantes de turismo.

Duración: 30 horas (4 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Ávila – 26, 27, 28 y 29 de noviembre de 2018.

Contenido del curso:

1. Introducción.
2. Funciones del departamento de recepción.
3. Tareas en el front office.
4. Atención al cliente.
5. Ejercicios prácticos.

16. CAMARERO/A DE PISOS.

Objetivos:

- Capacitar a los participantes para desempeñar las tareas de limpieza y puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos.
- Montaje del carro de la limpieza, lencería.
- Uso de herramientas y productos.
- Calidad del servicio y atención al cliente, etc.

Destinatarios: Camareros/as de pisos, ayudantes de camareros/as, y otros profesionales relacionados con la hostelería de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Lugar y fecha: Valladolid – 11, 12 y 13 de diciembre de 2018.

Contenido del curso:

1. Introducción al departamento de pisos.
2. Limpieza y conservación.
3. Puesta a punto de habitaciones y área de pisos.
4. Carro de limpieza de áreas comunes.
5. Montaje carro lencería.
6. Calidad del servicio y atención al cliente.

17. CAMARERO/A DE BAR, RESTAURANTE Y CAFETERÍA.

Objetivos:

- Proporcionar los conocimientos para el desempeño de esta profesión.
- Asesorar sobre bebidas, prepararlas y presentarlas.
- Preparar y presentar aperitivos sencillos, canapés, bocadillos y platos combinados.
- Preparar y realizar actividades de pre-servicio, servicio y post servicio.

Destinatarios: Jefes de sala, ayudantes de sala, maîtres y camareros/as de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Soria, 2, 3 y 4 de octubre de 2018.

Contenido del curso:

1. La restauración astronómica. Clasificación.
2. Perfil de profesional en el establecimiento hostelero.
3. La mise en place en la barra y sala.
4. La comanda. Nuevas tendencias tecnológicas.
5. Protocolo.
6. Calidad de servicio y atención al cliente.
7. Servicio de sala.
8. Servicio de bar en barra y mesa.
9. Servicio de cafetería.
10. Cierre y facturación.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

18. JEFE/A DE SALA

Objetivos:

- Aprender a planificar, organizar, desarrollar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación de servicios de comidas y bebidas, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el departamento para conseguir el máximo nivel de calidad.

Destinatarios: Jefes de sala, maîtres, ayudantes de sala y camareros en activo de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 24 horas (3 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Salamanca – 27, 28 y 29 de noviembre de 2018.

Contenido del curso:

1. El perfil profesional del Maître, maestro sala, jefe de sala, jefe de sector.
2. Gestión del restaurante, bar y cafetería.
3. Elaboración de la carta en función de la oferta gastronómica.
4. Tipos de servicio. Ventajas e inconveniente.
5. Protocolo simple y oficial.
6. Mise en place o puesta a punto y sus fases.
7. La comanda. Nuevos sistemas informáticos.
8. Bebidas. Historia, elaboración, análisis sensorial, servicio y maridaje.
9. Oferta gastronómica.
10. Calidad en el servicio y atención al cliente.
11. Cierre y facturación.

19. CATA DE ACEITES Y VINAGRES.

Objetivos:

- Aprender conceptos básicos para diferenciar los aceites de oliva y los diferentes tipos de vinagres.
- Conocer el protocolo de cata, tanto del aceite como del vinagre.
- Disfrutar de las sensaciones y aromas que nos proporcionan los Virgen Extra de calidad superior.
- Introducirse de manera personal y profesional en el análisis sensorial y la cata del aceite de oliva virgen y el vinagre.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- Adquirir el hábito del protocolo y la técnica de cata de aceite y vinagre.
- Adquirir nociones sobre el proceso de elaboración de un aceite de oliva virgen.
- Acercarse a los puntos críticos responsables de los atributos negativos o defectos.
- Conocer las principales variedades de aceituna.
- Conocer las principales variedades de vinagres.

Destinatarios: Personal de cocina y de sala de establecimientos turísticos de Castilla y León.

Duración: 16 horas (2 días).

Régimen: Internado en habitación compartida / doble.

Lugar y fecha: Palencia – 25 y 26 de septiembre de 2018.

Contenido del curso:

El curso se desarrolla mediante sesiones presenciales, en las que se combinan clases teóricas y sesiones de cata controladas en tiempo y número de estímulos. Las clases teóricas, además de aportar conocimientos imprescindibles para abordar una cata, pretenden asimismo ofrecer una pausa a nuestros sentidos, evitando la saturación y, por tanto, favoreciendo el aprendizaje y la asimilación de conceptos.

- Definición y parámetros de calidad.
- Panel de Cata.
- Umbral de identificación de sabores.
- Por qué de la cata. Análisis sensorial.
- Protocolo de cata.
- Umbrales de percepción.
- Criterios de clasificación y pureza del aceite de oliva virgen.
- Cata de aceites de oliva vírgenes.
- Aceite de oliva virgen y maridaje.
- ¿Qué es el vinagre?
- Elaboración del vinagre.
- Variedades de vinagre.
- Cata de vinagres: blanco, de vino, Jerez, manzana, balsámico, arroz, miel, hierbas y malta.
- Cata de defectos.